

## Drei Kulturen im Blut

**Die französisch-libanesisch-deutsche Unternehmensberaterin Sophie Vaagt schult seit drei Jahren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Landratsamtes erfolgreich im Verständnis für Menschen aus afrikanischen und arabischen Ländern. Und erleichtert damit die Arbeit in der Behörde immens.**

### Respektlos oder demütig?

„Stellen Sie sich vor: ein kleiner Junge aus türkischem Elternhaus hat seine Hausaufgaben nicht gemacht. In der Schule wird er deswegen von seiner Lehrerin geschimpft. Dabei schaut er konsequent auf den Boden. Die Lehrerin verärgert das noch mehr, denn Sie erwartet Respekt. Er soll ihr in die Augen schauen. Doch in der orientalischen Kultur wäre genau das respektlos. Auf den Boden zu sehen, ist eine Geste der Demut“, erklärt Sophie Vaagt.

Die 51jährige Unternehmensberaterin kennt sich aus zwischen den Kulturen. Geboren und aufgewachsen ist sie im Senegal in einer libanesisch stämmigen Familie. Zum Studium ging es nach Frankreich, und England später heiratete sie einen Deutschen und lebt mittlerweile seit 27 Jahren in München. Neben ihrer Muttersprache Französisch spricht sie außerdem Deutsch und Englisch, sowie libanesisch und die senegalesische Amtssprache Woloff.

### Andere Kultur, andere Werte

Vaagt weiß: Missverständnisse zwischen den Kulturen gibt es nicht nur in der Schule, sondern überall, auch bei Behörden - den ersten Anlaufstellen für Flüchtlinge und Zuwanderer. Seit drei Jahren schult sie deswegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Landratsamtes in Oberbayern im Umgang mit Klienten aus afrikanischen und arabischen Ländern. Ihren Workshop „Interkulturelle Kompetenz“ hat sie ganz auf das Landratsamt zugeschnitten und dafür zunächst in allen Abteilungen des Fachbereich Asyl der Behörde hospitiert.

Der Tag beginnt meistens mit einer Übung zum Thema „Werte“: „Ich frage, welche Werte sind in Deutschland wichtig, was haben die Mitarbeiter von ihren Eltern mitbekommen?“ erzählt Sophie Vaagt. Dann zeigt sie den Teilnehmern eine Gegenüberstellung der Werte im westlichen Europa und in arabischen Ländern. Damit erklärt sich auf einen Blick, weshalb es auf dem Amt so oft zu Missverständnissen kommt: Während für die deutschen Mitarbeiter Selbstständigkeit und Ehrlichkeit ganz oben auf der Skala stehen, sind für Menschen aus dem arabischen Raum Religion

und Hilfsbereitschaft die wichtigsten Werte. Ehrlichkeit findet sich erst auf Rang 10. „Mir ist es dabei wichtig, zu vermitteln, dass es kein Richtig oder Falsch gibt,“ betont Sophie Vaagt. „Jede Kultur ist wie sie ist.“

### Klare Worte wählen

Über Werte und Verhaltensweisen anderer Kulturen bescheid zu wissen, erleichtert die Arbeit der Mitarbeiter im Landratsamt erheblich. Seit sie regelmäßig in interkulturellem Training geschult werden, gibt es mehr Verständnis und weniger Konflikte. „Die Flüchtlinge verstehen die Struktur einer deutschen Behörde nicht“, berichtet Vaagt. „Dass sie zum Beispiel erst einen Schein vom Gesundheitsamt benötigen, um damit Geld beantragen zu können. Sie geben aber nicht zu, dass sie nicht verstanden haben, sondern sagen einfach „Ja“. Weil man in ihrer Kultur nicht „Nein“ sagen darf. Dann kommen sie das nächste Mal ohne Schein wieder und verstehen nicht, warum sie kein Geld beantragen können.“ In diesem Fall hilft den Beamten nur eines, so der Hinweis der Trainerin: „Ganz klar reden: Gesundheitszeugnis zuerst! Sonst kein Geld!“

### Konflikte vermeiden

In dem Tagesworkshop beschäftigen sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landratsamtes nicht nur mit den kulturellen Hintergründen, sondern stellen auch aktiv problematische Situationen nach und entwickeln zusammen mit der Trainerin eine Lösung. Hier kommt Sophie Vaagts interkulturelle Kompetenz besonders zum Tragen: „Ich spreche die drei „Sprachen“: afrikanisch, arabisch und deutsch. Ich habe das ja im Blut und kann jeden Unterton, jeden Verhaltenskodex erkennen, denn ich habe ja in allen drei Kulturen gelebt.“ Dementsprechend kann sie die verschiedenen Verhaltensweisen sofort erklären: „Wenn Afrikaner zum Beispiel schmatzende Geräusche machen, dann bedeutet das, dass ihnen etwas missfällt. Wenn der Mitarbeiter solche Geräusche wahrnimmt, kann er also schon einmal präventiv nachfragen, ob es Unstimmigkeiten gibt und so langwierige Missverständnisse und Konflikte vermeiden.“ Wie sehr Vaagt mit ihren Kenntnissen die Arbeit in der Behörde erleichtert, zeigt sich in deren Rückmeldungen der Mitarbeiter, diese waren höchst zufrieden: „Sie sagen, das Training ist sofort am nächsten Tag umsetzbar,“ freut sich Vaagt. Und Vaagt ist sich sicher: auch in anderen Behörden und Institutionen kann ihr Training den Alltag erleichtern. Mehr Informationen und Buchung unter [www.sophie-vaagt-consulting.de](http://www.sophie-vaagt-consulting.de), Tel. 089-45 21 57 50.